Composante du produit nº 85-002-X au catalogue de Statistique Canada
Juristat
ISSN 1205-8882

Article de *Juristat*

Les services aux victimes au Canada, 2011-2012

par Mary Allen

Centre canadien de la statistique juridique

Diffusé le 13 février 2014

Statistique Canada Statistics Canada

Canada

Comment obtenir d'autres renseignements

Pour toute demande de renseignements au sujet de ce produit ou sur l'ensemble des données et des services de Statistique Canada, visiter notre site Web à www.statcan.gc.ca.

Vous pouvez également communiquer avec nous par :

Courriel à infostats@statcan.gc.ca

Téléphone entre 8 h 30 et 16 h 30 du lundi au vendredi aux numéros sans frais suivants :

- Service de renseignements statistiques 1-800-263-1136
- Service national d'appareils de télécommunications pour les malentendants 1-800-363-7629
- Télécopieur 1-877-287-4369

Programme des services de dépôt

- Service de renseignements 1-800-635-7943
- Télécopieur 1-800-565-7757

Comment accéder à ce produit

Le produit nº 85-002-X au catalogue est disponible gratuitement sous format électronique. Pour obtenir un exemplaire, il suffit de visiter notre site Web à www.statcan.gc.ca et de parcourir par « Ressource clé » > « Publications ».

Normes de service à la clientèle

Statistique Canada s'engage à fournir à ses clients des services rapides, fiables et courtois. À cet égard, notre organisme s'est doté de normes de service à la clientèle que les employés observent. Pour obtenir une copie de ces normes de service, veuillez communiquer avec Statistique Canada au numéro sans frais 1-800-263-1136. Les normes de service sont aussi publiées sur le site www.statcan.gc.ca sous « À propos de nous » > « Notre organisme » > « Offrir des services aux Canadiens ».

Publication autorisée par le ministre responsable de Statistique Canada

© Ministre de l'Industrie, 2014

Tous droits réservés. L'utilisation de la présente publication est assujettie aux modalités de l'entente de licence ouverte de Statistique Canada (http://www.statcan.gc.ca/reference/licence-fra.htm).

This publication is also available in English.

Note de reconnaissance

Le succès du système statistique du Canada repose sur un partenariat bien établi entre Statistique Canada et la population du Canada, ses entreprises, ses administrations et les autres établissements. Sans cette collaboration et cette bonne volonté, il serait impossible de produire des statistiques exactes et actuelles.

Signes conventionnels

Les signes conventionnels suivants sont employés dans les publications de Statistique Canada :

.	indisponible pour toute période de référence
..	indisponible pour une période de référence précise
...	n'ayant pas lieu de figurer
0	zéro absolu ou valeur arrondie à zéro
0[s]	valeur arrondie à 0 (zéro) là où il y a une distinction importante entre le zéro absolu et la valeur arrondie
[p]	provisoire
[r]	révisé
x	confidentiel en vertu des dispositions de la *Loi sur la statistique*
[E]	à utiliser avec prudence
F	trop peu fiable pour être publié
*	valeur significativement différente de l'estimation pour la catégorie de référence (p<0,05)

Les services aux victimes au Canada, 2011-2012 : faits saillants

- En 2011-2012, divers organismes ont fourni des services aux victimes au Canada; les organismes relevant de la police (36 %) étaient les plus courants, suivis des programmes d'aide relevant de la collectivité (24 %). En outre, des services ont été offerts par des centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle (14 %), des programmes d'aide relevant des tribunaux (10 %), des Services d'orientation et d'aide immédiate aux victimes en Ontario (7 %) et des organismes à prestation de services basés sur le système de justice dans d'autres provinces (7 %).

- La majorité des fournisseurs de services aux victimes ont offert des services de protection (92 %) et d'aide immédiate (90 %), ainsi que des renseignements dans le but d'aider les victimes avec les tribunaux et le système de justice (89 %) et de soutenir leur participation dans le système (90 %).

- Près des deux tiers (64 %) des fournisseurs ont proposé des services liés aux soins médicaux, et plus de la moitié d'entre eux ont offert des services liés à l'hébergement (59 %) ou de l'aide relative à l'indemnisation (56 %).

- Les fournisseurs de services qui ont participé à l'Enquête sur les services aux victimes ont aidé près de 460 000 victimes d'actes criminels au cours de l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2012.

- Le jour de l'instantané — le 24 mai 2012 —, les répondants de l'enquête ont fourni des services à plus de 10 000 victimes. La plupart de ces victimes étaient des femmes (75 %), et la majorité des victimes (80 %) avaient subi de la violence.

- Parmi les victimes ayant reçu des services ce jour-là, 49 % avaient déjà eu recours au même fournisseur de services.

Les services aux victimes au Canada, 2011-2012

par Mary Allen

En 2012, la police a identifié environ 367 000 victimes de crimes violents au Canada[1]. De plus, certaines victimes d'actes criminels au pays n'ont pas signalé leur victimisation aux autorités, et des familles et des amis de victimes ont pu être des victimes indirectes, surtout de crimes violents tels que l'homicide[2]. Une vaste gamme de services sont offerts à ces personnes, particulièrement à celles qui sont en contact avec le système de justice. Ces services sont fournis par divers organismes, dont la police, les tribunaux, le gouvernement et des organismes à but non lucratif. La structure des services aux victimes financés par des fonds publics varie selon les provinces et les territoires.

La prestation des services aux victimes au Canada relève des provinces et des territoires. Les administrations fédérale, provinciales et territoriales ont adopté un ensemble d'objectifs communs qui guident l'élaboration de politiques, de programmes et de lois portant sur les victimes d'actes criminels au Canada. Ces objectifs sont exprimés clairement dans la *Déclaration canadienne de 2003 des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité*. Cette déclaration expose un certain nombre de principes visant à promouvoir le traitement juste et équitable des victimes. Dans la plupart des cas, ces principes consistent à fournir aux victimes les renseignements dont elles ont besoin, à tenir compte de leurs besoins en matière de sécurité et de protection, ainsi qu'à les aider à participer aux processus de justice pénale, à obtenir des services d'aide et à recevoir une indemnisation. Ces services doivent également tenir compte des besoins particuliers et de la diversité des victimes (ministère de la Justice Canada, 2003). En outre, les provinces et les territoires offrent différentes formes d'aide aux victimes, et certains proposent des programmes d'indemnisation. Le gouvernement fédéral élabore actuellement une déclaration des droits des victimes (ministère de la Justice Canada, 2013). Dans le cadre d'une consultation sur la proposition de déclaration ayant été menée auprès de nombreux intervenants, y compris des représentants provinciaux et territoriaux, on a étudié la nécessité d'avoir des droits découlant de la loi (exécutoires) pour les victimes quant aux renseignements, à la participation au processus judiciaire, à la protection et à la réparation.

Depuis 2003, Statistique Canada mène l'Enquête sur les services aux victimes tous les deux ans afin de recueillir des renseignements sur la prestation de services aux victimes et leur utilisation[3]. Dans les cas où les répondants desservent plusieurs emplacements qui offrent des services aux victimes, chacun de ces endroits est dénombré comme un fournisseur de services aux victimes[4]. Pour la plupart des questions de l'enquête, ces répondants ont fourni une seule réponse qui a été appliquée à tous les emplacements. En raison des changements apportés à l'enquête au fil du temps, on ne devrait pas établir de comparaisons avec les données des cycles précédents.

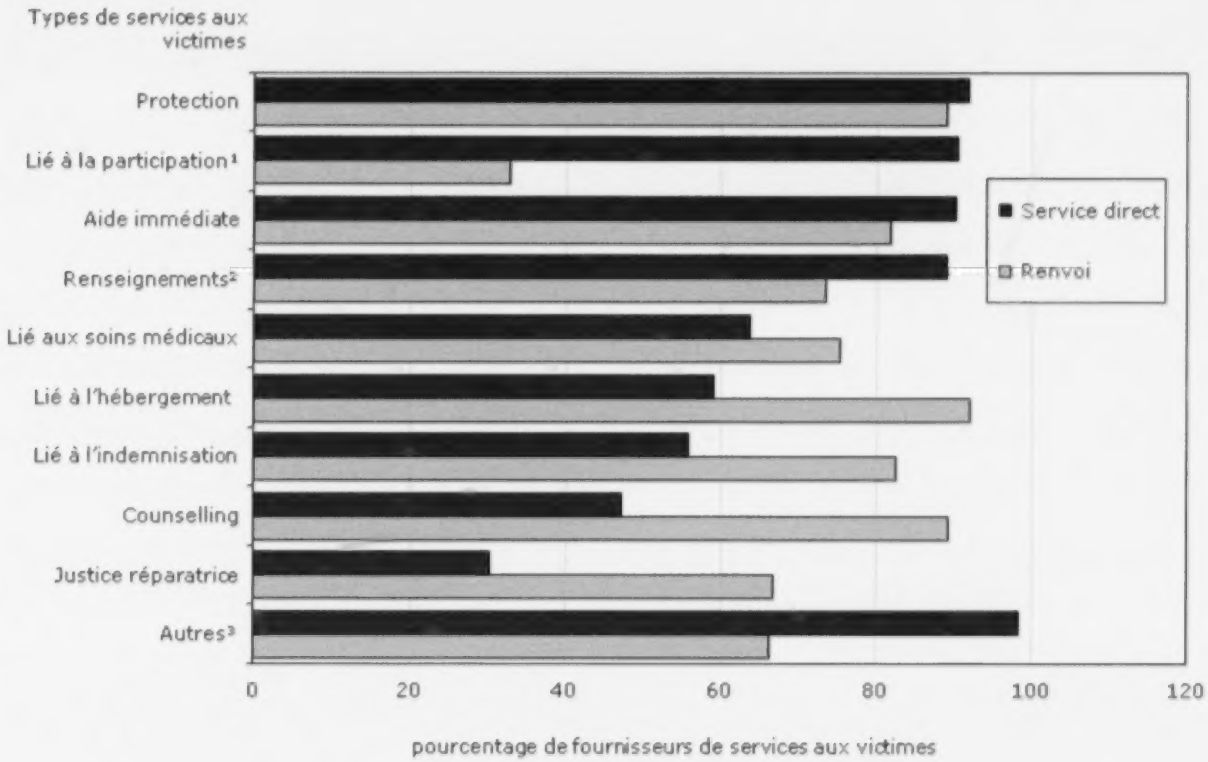
Le présent article du *Juristat* fournit de l'information sur les types de services qui ont été offerts aux victimes, sur l'identité des fournisseurs de services et sur les modèles de prestation de ces services. Le rapport comprend également un profil des victimes ayant eu recours à ces services en 2011-2012[5].

La grande majorité des fournisseurs de services aux victimes offrent directement des services de protection et d'aide immédiate, ainsi que des renseignements et de l'aide avec le système de justice pénale

Les renseignements contenus dans le présent rapport s'appuient sur les réponses des 760 fournisseurs de services aux victimes et des six programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels qui ont participé à l'Enquête sur les services aux victimes[6]. Au total, ces fournisseurs ont offert des services à près de 460 000 victimes en 2011-2012[7]. Ces services sont offerts à l'ensemble des victimes immédiates et indirectes d'actes criminels, peu importe si elles ont signalé l'incident à la police[8].

La grande majorité de ces fournisseurs de services, soit environ 90 %, ont offert une forme quelconque de services de protection ou d'aide immédiate, et ils ont aidé les victimes à participer au système judiciaire ou ont donné des renseignements sur le système de justice pénale (graphique 1)[9, 10].

Graphique 1 Prestation de services aux victimes, selon le type de service direct et de renvoi, Canada, 2011-2012



1. Comprend l'accompagnement devant les tribunaux, l'aide pour les déclarations des victimes, et la préparation des victimes ou des témoins.
2. Comprend les renseignements sur le système de justice pénale ainsi que la communication de renseignements aux victimes et l'information juridique.
3. Comprend les renseignements généraux, le soutien affectif, la liaison avec d'autres organismes au nom du client et la sensibilisation du public.

Note : En raison des réponses multiples, la somme des pourcentages dépasse 100 %. Dans les cas où les répondants desservent plusieurs emplacements qui offrent des services aux victimes, chacun de ces endroits est dénombré comme un fournisseur de services aux victimes.
Source : Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Enquête sur les services aux victimes de 2011-2012.

Une grande majorité de fournisseurs de services aux victimes offrent directement des services de protection. En effet, la plupart des fournisseurs ont offert une planification de la sécurité immédiate ou à long terme, et environ 60 % d'entre eux ont proposé une évaluation des risques et de la formation en matière de prévention[11]. Des services d'aide immédiate ont été offerts par 90 % des fournisseurs. Cela comprenait des interventions en cas de crise, des interventions en cas d'urgence ou de catastrophe, et des séances d'aide tenues immédiatement après un stress dû à un événement grave, comme un crime ou un incident traumatisant. Un peu moins du tiers des fournisseurs de services aux victimes ont offert du counselling en cas de crise ou disposaient d'une ligne d'écoute téléphonique (tableau 1).

La plupart des fournisseurs de services aux victimes ont également offert du soutien aux victimes pour les aider à participer au système de justice pénale (90 %). Plus particulièrement, ces services comprenaient de l'accompagnement devant les tribunaux ainsi que de l'aide pour les déclarations des victimes et la préparation des victimes ou des témoins. En outre, la plupart des services ont fourni des renseignements pour soutenir les victimes dans le système (89 %). Cela allait des renseignements sur le système de justice pénale à la communication de renseignements propres à la situation personnelle des victimes (audiences, déménagement des délinquants et libération des délinquants). Environ la moitié des services aux victimes ont déclaré offrir de l'information juridique.

Divers autres services étaient disponibles auprès de certains fournisseurs. Près des deux tiers (64 %) des fournisseurs ont offert des services liés aux soins médicaux, surtout de l'accompagnement à l'hôpital. Les fournisseurs de services aux victimes ont également offert du transport ou des services liés à l'hébergement ou au logement. Plus particulièrement, 20 % d'entre eux ont offert de l'hébergement ou du logement d'urgence, 5 % ont donné de l'aide en ce qui a trait à l'accès au logement à plus long terme, et 19 % ont proposé de l'aide pour le logement. Près du quart des répondants ont indiqué qu'ils avaient comblé des besoins essentiels, comme la nourriture et l'habillement. Environ la moitié des fournisseurs ont offert une forme de counselling pour les victimes, et près du tiers d'entre eux ont fourni des services de justice réparatrice (voir l'encadré 1).

Un peu plus de la moitié (56 %) des fournisseurs ont offert de l'aide relative à l'indemnisation. Cela consistait principalement en une aide pour les demandes d'indemnisation. Dans certains cas, les fournisseurs de services aux victimes ont offert de l'aide financière ou d'autres indemnisations, comme le paiement des honoraires de conseillers professionnels.

Encadré 1
Les services de justice réparatrice sont les services aux victimes les plus souvent offerts par les fournisseurs situés dans les réserves

Près de 1 fournisseur de services aux victimes sur 10 (9 %) ayant répondu à l'Enquête sur les services aux victimes (ESV) a déclaré participer directement à la réalisation ou à la coordination d'un processus de justice réparatrice en matière de justice pénale. Les programmes de justice réparatrice sont un moyen de réagir à un acte criminel qui insiste sur les torts infligés à une personne ainsi qu'à la collectivité. La participation à un programme de justice réparatrice est un processus volontaire qui implique des échanges entre la victime du crime et le délinquant. La justice réparatrice consiste « à réparer les torts causés par le crime, à assurer la réinsertion sociale du délinquant et à procurer un sentiment de réconciliation à la victime et à la société dans son ensemble. La justice réparatrice met l'accent sur les rencontres face à face entre le délinquant, la victime et la collectivité ». Le délinquant doit réparer le tort qu'il a causé à la victime et à la collectivité (Latimer, 2000).

Parmi les exemples de programmes de justice réparatrice, on trouve la médiation entre la victime et le délinquant, la concertation des familles, les cercles de détermination de la peine, la détermination de la peine par consensus, les programmes pour les victimes et les délinquants non liés, et les groupes de discussion sur la réconciliation entre la victime et le délinquant. La disponibilité de ces programmes varie selon les provinces et les territoires.

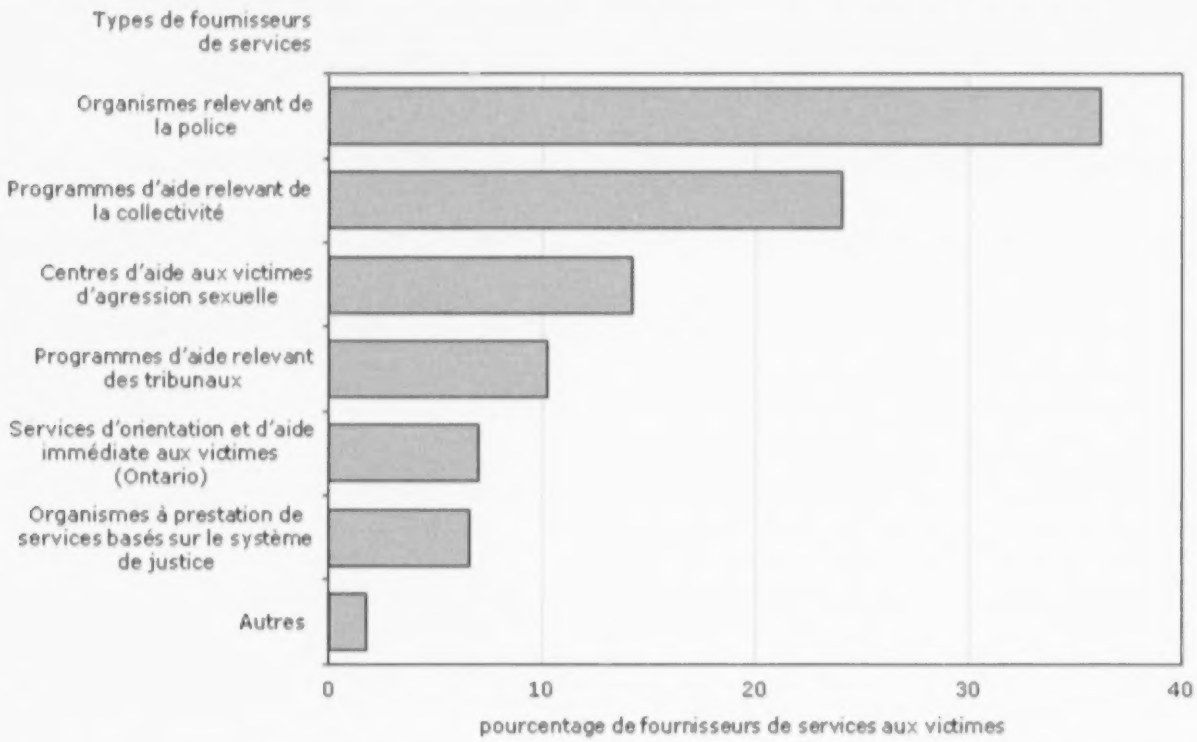
Certains fournisseurs de services aux victimes offrent également du soutien connexe pour ces programmes. Au total, près du tiers (30 %) des fournisseurs ont proposé des services liés aux mesures de justice réparatrice ou de médiation, ce qui comprend de l'information et du soutien. De plus, 18 % d'entre eux ont indiqué offrir des services d'orientation et d'information pour les mesures de justice réparatrice ou de médiation, et 27 % ont proposé de l'accompagnement et du soutien pour ces mesures[12, 13].

Les programmes de justice réparatrice sont plus courants chez les fournisseurs de services qui aident les victimes provenant de communautés autochtones. Parmi les fournisseurs de services aux victimes qui desservaient des réserves et qui ont répondu à l'ESV, 17 % ont déclaré qu'ils participaient directement à la réalisation ou à la coordination de programmes de justice réparatrice, comparativement à 9 % pour l'ensemble des répondants. Quant aux fournisseurs situés dans une réserve, 29 % participaient directement à cette activité. D'autres services relatifs aux mesures de justice réparatrice ou de médiation étaient aussi plus courants chez les fournisseurs de services situés dans une réserve. La moitié (50 %) des fournisseurs de services aux victimes situés dans une réserve ont indiqué qu'ils offraient des services relatifs aux mesures de justice réparatrice ou de médiation, comparativement à 30 % pour l'ensemble des répondants.

La plupart des services aux victimes sont fournis par des organismes relevant de la police ou des programmes d'aide relevant de la collectivité

La majorité des services aux victimes ont été fournis par des organismes relevant de la police (36 %) ou des programmes d'aide sans but lucratif relevant de la collectivité (24 %) (graphique 2). Une proportion supplémentaire de 14 % des fournisseurs de services étaient des centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle ou de viol. De plus, des services aux victimes ont été offerts par des programmes d'aide relevant des tribunaux (10 %)[14].

Graphique 2 Répartition des fournisseurs de services aux victimes, selon le type de fournisseur, Canada, 2011-2012



Source : Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Enquête sur les services aux victimes de 2011-2012.

La prestation des services aux victimes varie d'une province et d'un territoire à l'autre (tableau 2)[15]. Certaines provinces ont mis sur pied des réseaux provinciaux de fournisseurs de services aux victimes dans le but d'offrir une approche intégrée. L'Ontario possède les Services d'orientation et d'aide immédiate aux victimes, lesquels sont composés de fournisseurs ou de programmes sans but lucratif relevant de la collectivité qui collaborent étroitement avec la police, fournissent sur place une aide à court terme aux victimes et les dirigent vers d'autres services communautaires pouvant offrir une aide à plus long terme (7 % de tous les fournisseurs de services). Terre-Neuve-et-Labrador, l'Île-du-Prince-Édouard, la Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick, le Manitoba et le Yukon proposent une prestation de services aux victimes qui est basée sur le système de justice, qui est indépendante de la police et des systèmes judiciaires et qui aide les victimes tout au long de leur contact avec le système de justice pénale (7 % de tous les fournisseurs).

Les types de services offerts directement aux victimes et à leur famille varient selon le type de fournisseur de services aux victimes (tableau 3). Certains fournisseurs n'offraient pas tous les services aux victimes directement, mais beaucoup d'entre eux dirigeaient ces dernières vers d'autres organismes. Par exemple, 22 % des organismes relevant de la police ont offert directement du counselling, mais 99 % offraient des renvois vers d'autres services de counselling.

Les fournisseurs de services aux victimes ont aussi recours à différents modèles de prestation des services, habituellement selon leur rôle ou leur mandat dans un système plus vaste[16]. Parmi les fournisseurs, les centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle (96 %) et les programmes d'aide relevant de la collectivité (74 %) étaient plus susceptibles de déclarer que les rencontres en personne étaient les principaux contacts avec les victimes (outre les rencontres sur les lieux d'un incident)[17]. Les organismes à prestation de services basés sur le système de justice (66 %) et les organismes relevant de la police (53 %) étaient plus susceptibles d'offrir leurs services par téléphone. Près de la moitié (48 %) des Services d'orientation et d'aide immédiate aux victimes de l'Ontario ont déclaré que leur principal mode de prestation de services était sur les lieux d'un incident.

Encadré 2
Types de fournisseurs de services aux victimes

En 2011-2012, le questionnaire de l'Enquête sur les services aux victimes (ESV) a été envoyé aux fournisseurs de services aux victimes et aux bureaux centraux de tout le Canada. L'expression « fournisseur de services aux victimes » englobe une grande diversité d'organismes. On a demandé aux répondants d'indiquer le type de service qui décrivait le mieux leur organisme, selon les définitions qui suivent.

Organisme relevant de la police : Services aux victimes qui sont offerts par un service de police fédéral, provincial ou municipal.

Programme d'aide aux victimes et aux témoins relevant des tribunaux : Programmes dont le mandat précis consiste à fournir des services de soutien aux personnes qui ont des contacts avec le système judiciaire, soit comme victimes ou comme témoins d'actes criminels. De façon générale, ces programmes offrent de l'information, de l'aide et des services d'aiguillage afin de rendre le processus judiciaire moins intimidant. Les types précis de services peuvent inclure l'orientation, la préparation et l'accompagnement lors d'audiences devant les tribunaux, les mises à jour sur l'état d'avancement de la cause, la coordination de réunions avec la Couronne, l'évaluation de la capacité d'un enfant à témoigner, etc. Les programmes peuvent s'adresser à une clientèle particulière, comme les enfants ou les victimes de violence familiale.

Programme d'aide aux victimes et aux témoins relevant de la collectivité : Organismes communautaires à but non lucratif qui participent à la mise en œuvre d'un programme d'aide aux victimes et/ou aux témoins.

Centre d'aide aux victimes d'agression sexuelle et de viol ou centre de traitement en milieu hospitalier pour les victimes d'agression sexuelle : Services aux victimes dont le mandat consiste à servir uniquement les victimes d'agression sexuelle ou de viol survenu récemment ou anciennement. Les centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle et de viol ont souvent une ligne d'écoute téléphonique 24 heures sur 24 et sont des fournisseurs à but non lucratif qui relèvent de la collectivité. Les centres de traitement en milieu hospitalier pour les victimes d'agression sexuelle sont dotés d'une équipe d'infirmières et de médecins qui sont en disponibilité 24 heures par jour, 7 jours par semaine par l'intermédiaire du service d'urgence afin de donner des soins médicaux et psychologiques spécialisés aux victimes d'agression sexuelle.

Organisme à prestation de services basés sur le système de justice : Organismes de services aux victimes d'actes criminels qui ne relèvent pas de la police, des tribunaux ni des procureurs de la Couronne, et qui aident les victimes tout au long de leurs contacts avec le système de justice pénale. Ces fournisseurs peuvent également servir et aider les clients qui préfèrent ne pas avoir affaire au système de justice pénale. Ces modèles de services existent à Terre-Neuve-et-Labrador, à l'Île-du-Prince-Édouard, en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick, au Manitoba et au Yukon, où ils sont gérés par le gouvernement provincial ou territorial.

Services d'orientation et d'aide immédiate aux victimes : Fournisseurs de programmes ou de services aux victimes propres à l'Ontario, qui collaborent étroitement avec la police et qui relèvent de la collectivité, mais non du gouvernement. Ils assurent une aide sur les lieux et à court terme aux victimes d'actes criminels et d'autres événements traumatisants, et ils adressent les clients aux services communautaires pouvant fournir une aide à plus long terme.

Environ le tiers des fournisseurs ont pour mandat d'offrir des services aux victimes de types particuliers d'infractions

La plupart des fournisseurs de services aux victimes (65 %) n'avaient pas le mandat d'offrir des services aux victimes de types particuliers d'infractions; ils proposaient donc des services aux victimes de crimes en général. Environ le tiers (35 %) des répondants, principalement des centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle et des programmes d'aide relevant de la collectivité, ont déclaré avoir le mandat d'offrir des services aux victimes de types particuliers d'infractions.

Presque tous les organismes dont le mandat est ciblé offraient des programmes pour les victimes d'agression sexuelle[18] (31 % de tous les fournisseurs) ou les enfants victimes d'agression sexuelle (31 %)[19, 20]. Ces services ciblés pouvaient être propres aux adultes, aux personnes âgées, aux enfants ou à la famille des victimes. Environ le quart des fournisseurs de services aux victimes ont déclaré avoir pour mandat d'offrir des services aux victimes de violence conjugale[21] (27 %) ou d'autres formes de violence familiale[22] (23 %). Il est possible d'obtenir des renseignements sur les programmes propres aux différents groupes de victimes au tableau 4.

De nombreux fournisseurs de services aux victimes consacrent des programmes à des clientèles bien précises

La prise en considération des besoins et de la diversité des victimes constitue un objectif important pour les services aux victimes (ministère de la Justice Canada, 2003). Ainsi, 4 fournisseurs de services aux victimes sur 10 ont déclaré offrir des programmes spécialisés pour servir différents types de victimes. Environ le tiers des fournisseurs de services aux victimes ont déclaré avoir des programmes consacrés aux adultes (37 %), aux personnes âgées (31 %) ou aux enfants (32 %). Environ le quart (24 %) a dit offrir des programmes spécialisés pour les victimes de sexe féminin et 14 %, pour les victimes de sexe masculin (tableau 5)[23].

Dans l'ensemble, environ le tiers des fournisseurs ont offert des services spécialisés à des clientèles bien précises. Les plus courants étaient des programmes consacrés aux Autochtones, ayant été déclarés par 28 % des fournisseurs.

Les fournisseurs de services aux victimes sont généralement situés pour assurer les services aux populations urbaines et rurales. En 2011-2012, 76 % des fournisseurs de services aux victimes ont dit offrir des services dans des régions urbaines ou suburbaines[24]. Plus de la moitié (57 %) a déclaré desservir des régions rurales. En outre, 24 % des fournisseurs offraient des services dans les réserves, et 5 % des fournisseurs se trouvaient dans des réserves.

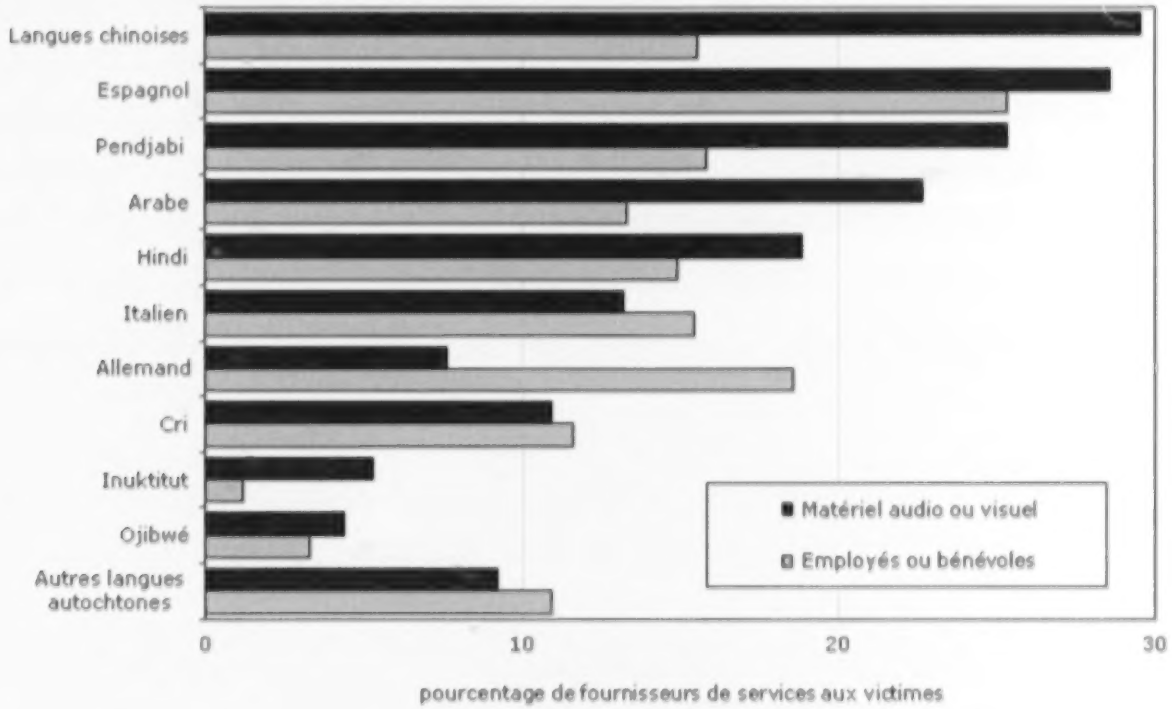
La majorité des fournisseurs de services aux victimes peuvent offrir de l'aide aux victimes parlant d'autres langues que le français ou l'anglais

Dans le but d'offrir des services aux victimes ayant des antécédents linguistiques variés, 72 % des fournisseurs de services aux victimes ont déclaré qu'ils avaient pu aider des clients qui parlaient seulement d'autres langues que le français ou l'anglais, soit de façon formelle, avec l'aide des employés ou des bénévoles ou encore avec du matériel audio ou visuel, soit de façon informelle, avec l'aide de la famille ou des amis de la victime. Cela variait toutefois selon le type de fournisseur. Presque tous les programmes d'aide relevant des tribunaux (97 %), les organismes à prestation de services basés sur le système de justice (92 %) et les Services d'orientation et d'aide immédiate aux victimes de l'Ontario (89 %) pouvaient offrir des services dans au moins une autre langue. Un peu plus des deux tiers des organismes relevant de la police (69 %) et des centres d'aide aux victimes d'agression sexuelle (68 %) offraient des services dans d'autres langues, tout comme plus de la moitié (58 %) des programmes d'aide relevant de la collectivité.

Les fournisseurs de services aux victimes ont recours à diverses ressources pour aider les victimes qui parlent d'autres langues que le français ou l'anglais. En effet, plus de la moitié (56 %) des fournisseurs ont fait appel à des interprètes informels, comme des membres de la famille, des amis ou des fournisseurs de soins. Beaucoup ont fait appel à des interprètes rémunérés (45 %) ou bénévoles (31 %), alors que d'autres comptaient des employés qui pouvaient communiquer avec les victimes dans d'autres langues (41 %). Les langues non officielles les plus couramment parlées par les employés et les bénévoles étaient l'espagnol (25 %) et l'allemand (19 %).

En outre, les fournisseurs de services aux victimes mettaient parfois du matériel audio ou visuel à la disposition des clients qui parlaient d'autres langues que le français ou l'anglais. Les langues chinoises (30 %), l'espagnol (29 %) et le pendjabi (25 %) étaient les langues non officielles dans lesquelles ce matériel était le plus souvent offert (graphique 3). La disponibilité des services dans des langues non officielles variait grandement et dépendait probablement des compétences des employés et des besoins des victimes dans la région[25].

Graphique 3 Prestation de services aux victimes dans des langues autres que le français et l'anglais, 2011-2012



Note : Les fournisseurs de services aux victimes desservant plusieurs emplacements devaient fournir une seule réponse qui était appliquée à tous ces endroits. C'est la raison pour laquelle le nombre de fournisseurs de services aux victimes ayant diverses caractéristiques peut être surestimé.
Source : Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Enquête sur les services aux victimes de 2011-2012.

Presque tous les fournisseurs peuvent servir des victimes ayant des incapacités physiques ou des troubles du développement ou de santé mentale

Presque tous les fournisseurs de services aux victimes ont déclaré pouvoir accueillir des victimes à mobilité réduite (96 %). Plus précisément, 93 % ont dit que leurs locaux étaient accessibles aux personnes en fauteuil roulant. Près des trois quarts des fournisseurs pouvaient accueillir des clients ayant une déficience visuelle (73 %) ou une déficience auditive (70 %)[26].

En outre, 85 % des fournisseurs de services ont déclaré qu'ils étaient en mesure d'offrir de l'aide à des clients qui ont des troubles du développement ou de santé mentale. La plupart d'entre eux ont eu recours à des partenaires ou à d'autres organismes (88 %), ou encore à de l'aide informelle (74 %) pour aider les clients qui ont des troubles du développement ou de santé mentale. Des employés formés se trouvaient dans 48 % de ces organismes.

La majorité des fournisseurs de services aux victimes ont recours à des employés et à des bénévoles et offrent de la formation additionnelle à ceux qui travaillent avec les victimes

Les fournisseurs de services aux victimes font habituellement appel à des employés et à des bénévoles pour offrir de l'aide aux victimes. En 2011-2012, 72 % des fournisseurs de services aux victimes ont eu recours à des bénévoles[27].

La plupart des fournisseurs de services aux victimes qui ont fait appel à des bénévoles (62 %) n'avaient aucune exigence minimale en matière de scolarité à leur endroit. Toutefois, 77 % ont déclaré imposer d'autres exigences envers les bénévoles, par exemple qu'ils aient suivi des ateliers, des séminaires ou des cours de formation professionnelle d'accréditation qui sont directement liés à la prestation de services aux victimes. De plus, 71 % des organismes comptant des bénévoles ont donné à ces derniers une forme quelconque de formation, et plus de la moitié a offert des cours de formation professionnelle (59 %), une séance d'initiation (56 %) ou une formation de sensibilisation (54 %).

En revanche, les exigences minimales en matière de scolarité pour les employés rémunérés étaient plus rigoureuses. Les deux tiers des fournisseurs de services exigeaient au moins des études collégiales (22 %) ou des études universitaires (43 %) de leurs employés rémunérés. Une proportion supplémentaire de 17 % demandaient au moins un diplôme d'études secondaires. En outre, 80 % exigeaient des accréditations ou des formations additionnelles pour les employés qui travaillent directement avec les victimes. Comme dans le cas des bénévoles, la plupart des organismes offraient une formation officielle quelconque pour leurs employés (91 %). La majorité proposait des cours de formation professionnelle (82 %), une séance d'initiation (70 %) ou une formation de sensibilisation (62 %).

Presque tous les fournisseurs de services aux victimes travaillent en partenariat avec d'autres organismes

La majorité des fournisseurs de services aux victimes ne dépendent toutefois pas seulement de leurs employés et bénévoles pour soutenir les victimes. En effet, presque tous les fournisseurs de services aux victimes ont déclaré entretenir des relations et des partenariats de travail hors de leur programme avec d'autres organismes, programmes ou fournisseurs de services. Les partenariats les plus courants étaient ceux conclus avec d'autres organismes de services aux victimes (99 %), des services de police (98 %), des maisons d'hébergement ou des refuges (95 %) et des services sociaux (95 %). Les trois quarts ont déclaré travailler en partenariat avec des services d'incendie, de santé et d'urgence (82 %) ou des services d'enseignement (82 %). En outre, 83 % des fournisseurs de services aux victimes ont indiqué qu'ils siégeaient à des conseils ou à des comités qui traitent des questions liées aux victimes et des services qui leur sont offerts[28].

Bien que l'on ne dispose pas de renseignements sur les dépenses pour tous les fournisseurs de services aux victimes ayant participé à l'ESV de 2011-2012, ceux qui ont déclaré des données (92 % des répondants) ont indiqué avoir dépensé environ 161 millions de dollars pour fournir des services formels aux victimes d'actes criminels[29]. Ces dépenses couvraient, entre autres, les coûts des salaires des employés, les coûts fixes, les dépenses en immobilisations, la formation, les dépenses liées au financement et les coûts directs de la clientèle. Ce montant ne comprend pas les indemnisations ni les dommages-intérêts accordés aux victimes.

Encadré 3
Le système correctionnel fédéral du Canada et la prestation de services aux victimes

Au Canada, le système correctionnel fédéral, qui est chargé des délinquants condamnés à des peines d'emprisonnement de deux ans ou plus, joue également un rôle dans la prestation de services directs aux victimes d'actes criminels. Les victimes d'un délinquant sous surveillance correctionnelle dans un établissement fédéral peuvent être admissibles aux services offerts par le Service correctionnel du Canada (SCC) et la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC), de même qu'à une aide financière pour qu'elles puissent assister aux audiences de la CLCC. Ces services peuvent se présenter sous de nombreuses formes, comme fournir des renseignements aux victimes sur la situation d'un délinquant dans le système correctionnel. Bien que l'Enquête sur les services aux victimes ne permette pas de recueillir de renseignements sur ces services, il est possible d'obtenir ces données auprès du SCC et de la CLCC.

L'information provenant du SCC révèle que 7 395 victimes étaient inscrites auprès de cet organisme pour recevoir des renseignements en 2011-2012. La plupart d'entre elles (86 %) avaient été victimes d'un crime violent. Au cours de la même année, le SCC a expédié 46 678 avis aux victimes inscrites. Au total, le nombre d'éléments d'information transmis à des victimes inscrites a atteint 122 532. Les renseignements sur la libération d'un délinquant étaient le type de renseignement le plus souvent demandé (Sécurité publique Canada, 2012).

Pour ce qui est de la communication de renseignements aux victimes, la CLCC a déclaré 21 449 contacts avec des victimes en 2011-2012, soit une diminution de 5 % par rapport à l'année précédente. En 2011-2012, les victimes ont présenté 223 déclarations des victimes dans le cadre de 140 audiences (Commission des libérations conditionnelles du Canada, sans date).

En 2011-2012, les fournisseurs de services aux victimes ont déclaré avoir aidé près de 460 000 victimes immédiates et indirectes

Les fournisseurs de services aux victimes qui ont pu transmettre de l'information sur le nombre de clients ont déclaré qu'ils avaient aidé 458 615 victimes immédiates et indirectes au cours de la période allant du 1er avril 2011 au 31 mars 2012[30].

En outre, on a demandé aux répondants de fournir des renseignements pour un jour précis — le 24 mai 2012 — afin d'avoir un aperçu des types de clients ayant reçu des services[31]. Au total, des répondants représentant 696 fournisseurs de services (92 % des répondants) ont déclaré qu'ils avaient aidé 10 664 victimes immédiates et indirectes en ce jour d'instantané.

La majorité des victimes qui ont reçu de l'aide étaient des femmes, et la plupart d'entre elles avaient subi de la violence aux mains de leur conjoint, d'un ex-conjoint, d'un partenaire intime ou d'un autre membre de la famille

Les trois quarts des victimes ayant reçu de l'aide en ce jour d'instantané étaient des femmes (tableau 6). Parmi ces femmes, plus de 8 sur 10 (84 %) avaient été victimes d'une infraction avec violence. Plus précisément, 30 % des clientes ayant reçu des services avaient été victimes d'agression sexuelle, alors que la moitié des clientes avaient fait l'objet d'autres infractions avec violence[32].

Environ 6 clientes sur 10 (61 %) ont été victimes de violence aux mains de leur conjoint, d'un ex-conjoint, d'un partenaire intime ou d'un autre membre de la famille[33]. Près du tiers d'entre elles (31 %) avaient été agressées sexuellement.

Le jour de l'instantané, 7 hommes sur 10 qui se sont tournés vers des fournisseurs de services avaient été victimes d'une infraction avec violence, et 15 % ont reçu des services en lien avec une agression sexuelle. Le tiers (33 %) des hommes ayant reçu de l'aide ce jour-là avaient été victimes de violence aux mains de leur conjointe, d'une ex-conjointe, d'une partenaire intime ou d'un autre membre de la famille. Environ le quart (29 %) des clients de sexe masculin ont subi une infraction avec violence perpétrée par une personne autre qu'une partenaire intime ou qu'un membre de la famille[34]. Les hommes victimes étaient beaucoup plus

susceptibles que les femmes victimes d'avoir fait l'objet d'infractions sans violence (comme le vol ou la destruction de biens) ou d'infractions avec violence (non sexuelles) perpétrées par une personne autre qu'un membre de la famille[35].

Les victimes de sexe masculin qui ont obtenu l'aide de fournisseurs de services ce jour-là étaient plus souvent âgées de moins de 18 ans. Selon les données déclarées par les répondants qui étaient en mesure d'indiquer l'âge et le sexe de leurs clients, 27 % des victimes de sexe masculin ayant reçu des services avaient moins de 18 ans, comparativement à 17 % chez les victimes de sexe féminin.

La moitié des victimes qui ont reçu de l'aide en avaient déjà obtenu de la part du même fournisseur, et ce, plus d'une fois pour la plupart

La moitié (49 %) des victimes ayant reçu de l'aide des fournisseurs de services le jour de l'instantané — le 24 mai 2012 — en avaient déjà obtenu de la part du même fournisseur[36]. Parmi celles-ci, la majorité (96 %) avait reçu des services du même fournisseur au cours des 12 mois précédents. Les fournisseurs de services aux victimes pouvaient établir que plus de la moitié (59 %) de ces clients réitérants s'étaient présentés au moins deux fois durant l'année précédente, et qu'une proportion de 33 % s'y étaient rendus cinq fois ou plus.

Les programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels et les autres programmes de prestations financières ont accordé 146 millions de dollars aux victimes en 2011-2012

Là où ils existent, les programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels sont gérés par les gouvernements provinciaux et territoriaux, et ils offrent aux victimes d'actes criminels des dommages-intérêts et des prestations financières afin d'alléger le fardeau financier occasionné par leur victimisation. Ces programmes paient les frais de services particuliers offerts aux victimes d'actes criminels. À titre d'exemple, il peut s'agir de counselling professionnel, de transport pour assister à une audience, de soins pour enfants et d'honoraires d'avocats. Des programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels existent dans toutes les provinces, sauf à Terre-Neuve-et-Labrador. Ces programmes n'existent pas dans les territoires. Toutefois, le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest offrent une aide financière d'urgence (pour les victimes de crimes violents qui ne peuvent bénéficier d'aucune autre aide financière), et le Nunavut a mis en place un programme de soutien aux voyages pour les victimes.

Bien que les critères d'admissibilité varient d'une province à l'autre, les programmes d'indemnisation sont généralement ouverts aux victimes d'infractions criminelles (habituellement des crimes violents) et aux personnes à charge des victimes d'homicide. L'indemnisation peut être accordée, indépendamment du fait que le délinquant soit poursuivi ou condamné, ou même si aucune accusation n'est portée (Centre canadien de ressources pour les victimes de crimes, 2013).

Du 1er avril 2011 au 31 mars 2012, 19 239 demandes ont été réglées ou terminées par des programmes d'indemnisation ou d'autres prestations financières pour les victimes d'actes criminels[37]. Environ les trois quarts (78 %) des demandes ont été approuvées, et 16 % ont été rejetées. Pour les demandes restantes, les répondants ont déclaré différents résultats, notamment une décision en attente ou un retrait de la demande.

Parmi les demandes ayant fait l'objet d'un règlement, 64 % ont été présentées par des femmes et 36 % par des hommes[38]. Les femmes qui ont reçu de l'aide d'un programme d'indemnisation ou de prestations financières étaient plus susceptibles de demander des services en lien avec des voies de fait (54 %) ou une agression sexuelle (35 %). Bien que les hommes aient également été plus susceptibles de s'adresser à un programme d'indemnisation ou de prestations financières à la suite de voies de fait (74 %), la proportion de ceux qui ont demandé une indemnisation pour une agression sexuelle était bien plus faible (13 %).

Ensemble, les programmes d'indemnisation et de prestations financières ont indiqué qu'ils avaient accordé 146 millions de dollars aux victimes d'actes criminels en 2011-2012[39].

Encadré 4
Répertoire des services aux victimes

Le Répertoire des services aux victimes est un répertoire en ligne des fournisseurs de services aux victimes qui existent dans une collectivité donnée. Créé par le Centre de la politique concernant les victimes du ministère de la Justice Canada, il a été lancé pendant la Semaine nationale de sensibilisation aux victimes d'actes criminels en avril 2009. Le répertoire fournit des renseignements selon le type de service ou de victimisation, et il permet de faire des recherches selon l'emplacement.

D'après le Centre de la politique concernant les victimes, le répertoire vise à :

- aider les organismes de services, les victimes et toute autre personne à trouver des services aux victimes dans l'ensemble du Canada;
- permettre aux victimes de déterminer quels sont les services dont elles pourraient avoir besoin;
- faire le lien entre les organismes et les victimes;
- faciliter l'accès aux services aux victimes pour tous.

Les renseignements sur les fournisseurs de services aux victimes figurant dans le répertoire ont été compilés au départ à partir du cycle de 2006 de l'Enquête sur les services aux victimes et ils sont mis à jour après chaque cycle de l'enquête et par les fournisseurs de services aux victimes eux-mêmes. Bien que la liste des organismes ne soit pas exhaustive, le répertoire contient des renseignements sur les organismes qui offrent des services dans l'ensemble des provinces et des territoires. Le répertoire peut être consulté à l'adresse http://www.justice.gc.ca/fra/jp-cj/victimes-victims/rsv-vsd/index.html.

Résumé

Au Canada, il existe de nombreux types d'organismes financés par le gouvernement qui ont le mandat d'aider les victimes d'actes criminels. Ils offrent une vaste gamme de services aux victimes, dont les plus courants sont la protection, le soutien en situation de crise, les renseignements sur le système de justice pénale et l'aide à la participation au système de justice.

En 2011-2012, la majorité des clients ayant demandé de l'aide à un fournisseur de services aux victimes étaient des femmes, dont la plupart avaient été victimes d'un crime violent, généralement aux mains de leur conjoint, d'un ex-conjoint, d'un partenaire intime ou d'un autre membre de la famille. De nombreux fournisseurs de services aux victimes ont offert des programmes pour les victimes de certains actes criminels ou celles ayant des besoins particuliers. En outre, les programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels versent des indemnisations aux victimes afin d'alléger le fardeau financier occasionné par leur victimisation.

Description de l'enquête

L'Enquête sur les services aux victimes (ESV) est financée par le Centre de la politique concernant les victimes du ministère de la Justice Canada. Elle a été élaborée en consultation avec les ministères fédéraux, provinciaux et territoriaux qui sont chargés de la justice et des services aux victimes, ainsi qu'avec un certain nombre de fournisseurs de services aux victimes de l'ensemble du Canada. L'ESV vise à brosser le portrait des fournisseurs de services aux victimes et à produire des renseignements sur les types de services offerts et un aperçu de la clientèle au moyen d'un instantané des clients servis en un jour donné. De plus, l'enquête permet de recueillir auprès des programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels et d'autres programmes de prestations financières des données normalisées sur les demandes d'indemnisation et les dommages-intérêts accordés aux victimes.

L'ESV est menée au moyen d'un questionnaire papier à retourner par la poste et elle se veut un recensement de tous les fournisseurs de services aux victimes qui entrent dans son champ d'observation. Pour des raisons administratives, certains organismes responsables ont rempli un seul formulaire dans lequel ils ont fourni les données concernant tous les emplacements qu'ils administraient. Parmi les 504 organismes admissibles pour

participer à l'enquête, 409 ont rempli des formulaires représentant les données de 760 organismes et de six programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels ou de programmes de prestations financières.

On estime à 923 le nombre total de fournisseurs de services aux victimes. Ce chiffre s'appuie sur le nombre d'emplacements représentés par les répondants admissibles et une estimation du nombre d'emplacements représentés par des non-répondants. Les renseignements provenant du cycle précédent de l'enquête ont servi à estimer le nombre de fournisseurs de services aux victimes représentés par 55 non-répondants qui avaient fourni des renseignements lors de cycles précédents de l'enquête. Les renseignements sur les 40 autres non-répondants n'étaient pas disponibles. Il se peut donc que le nombre total de fournisseurs de services aux victimes soit sous-estimé. À l'aide de cette méthode et en fonction des 760 fournisseurs de services aux victimes et des six programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels qui ont participé à l'ESV, on a évalué le taux de réponse à 83 %.

Cent trois (103) répondants ont fourni des données pour plusieurs emplacements représentant 460 fournisseurs de services aux victimes. Comme les répondants ne donnent qu'une réponse à propos des caractéristiques des services offerts, ces réponses sont appliquées à tous les emplacements. Dans certains cas, cela peut entraîner une surévaluation du nombre de fournisseurs de services aux victimes ayant certaines caractéristiques, comme les programmes spéciaux ou le soutien des langues non officielles. On présume que les renseignements sur les dépenses, l'indemnisation et le nombre de clients correspondent aux totaux de tous les emplacements.

La majorité des organismes jugés inadmissibles pour participer à l'enquête avaient fermé leur porte ou étaient classés autrement comme étant hors du champ de l'enquête. Un examen des taux de réponse provinciaux et territoriaux a révélé que Terre-Neuve-et-Labrador, l'Île-du-Prince-Édouard et le Manitoba affichaient un taux de réponse de 100 %. Ils étaient suivis du Québec (98 %), du Nouveau-Brunswick (95 %), de la Saskatchewan (95 %), de l'Alberta (90 %), de l'Ontario (88 %), de la Nouvelle-Écosse (86 %), du Yukon (83 %), de la Colombie-Britannique (80 %), du Nunavut (67 %) et des Territoires du Nord-Ouest (38 %).

Un certain nombre de fournisseurs de services aux victimes au Nouveau-Brunswick n'ont pas été en mesure de déclarer le nombre de clients servis le 24 mai 2012; ils ont plutôt fourni un portrait de leur charge de travail active ce jour-là. En Colombie-Britannique, un fournisseur de services aux victimes qui n'a pas pu donner le nombre de clients servis le 24 mai 2012 a plutôt fourni un profil des clients servis au cours du mois de mai 2012.

En raison de la nature hétérogène des fournisseurs de services aux victimes, il n'est pas possible d'estimer ou d'imputer les valeurs aux fournisseurs de services qui n'ont pas répondu à l'enquête ou qui ont donné des réponses partielles. Par conséquent, les données reflètent les répondants et les réponses reçues. Comme les taux de réponse varient d'un cycle d'enquête à l'autre, il n'est pas recommandé de faire des comparaisons avec les données des cycles précédents.

Références

Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels. sans date. *Services d'aide aux victimes dans l'ensemble du Canada,* Ottawa. http://www.victimesdabord.gc.ca/serv/svc-vsc.html

Centre canadien de ressources pour les victimes de crimes. 2013. *Aide financière* http://crcvc.ca/fr/for-victims/financial-assistance/ (site consulté le 30 septembre 2013).

Commission des libérations conditionnelles du Canada. sans date. *Statistiques éclair de la CLCC* http://www.pbc-clcc.gc.ca/infocntr/factsh/parole_stats-fra.shtml (site consulté le 30 septembre 2013).

LATIMER, Jeff. 2000. *Les effets des programmes de justice réparatrice : analyse documentaire sur la recherche empirique,* Ottawa http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/sjc-csj/sjp-jsp/rr00_16/rr00_16.pdf (site consulté le 11 décembre 2013).

Ministère de la Justice Canada. 2013. *Les droits des victimes : améliorer les mesures pénales pour mieux répondre aux besoins des victimes d'actes criminels au Canada,* Ottawa http://www.justice.gc.ca/fra/jp-cj/victimes-victims/droitsv-vrights/ (site consulté le 14 août 2013).

Ministère de la Justice Canada. 2003. *Déclaration canadienne de 2003 des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité,* Ottawa http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/victim/03/princ.html (site consulté le 11 décembre 2013).

MULLIGAN, Leah. 2014. *Les services aux victimes au Canada : feuillets d'information pour le Canada, les provinces et les territoires, 2011-2012,* produit n° 85-003-X au catalogue de Statistique Canada.

Sécurité publique Canada. 2012. *Aperçu statistique : Le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* http://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsrcs/pblctns/2012-ccrs/index-fra.aspx (site consulté le 30 septembre 2013).

Notes

1. Le Programme de déclaration uniforme de la criminalité de 2012 fournit des renseignements sur les victimes d'affaires criminelles avec violence. Cela n'inclut pas les victimes de crimes contre les biens.
2. Une victime immédiate est une personne qui est la victime directe d'un acte criminel. Une victime indirecte est une personne qui a subi un préjudice ou une perte par suite d'un acte criminel perpétré contre une autre personne; il pourrait s'agir, par exemple, du conjoint d'une victime d'homicide.
3. Le financement de l'Enquête sur les services aux victimes (ESV), ainsi que du présent article de *Juristat* et des feuillets d'information pour les provinces et les territoires qui en découlent (Mulligan, 2014), a été assuré par le Centre de la politique concernant les victimes du ministère de la Justice Canada.
4. Par exemple, un organisme à prestation de services basés sur le système de justice qui dessert 12 emplacements serait dénombré comme 12 fournisseurs de services aux victimes basés sur le système de justice.
5. Pour de plus amples renseignements sur les provinces et les territoires, veuillez consulter Mulligan, 2014.
6. Il existe 10 programmes provinciaux ou territoriaux d'indemnisation des victimes d'actes criminels : six programmes ont indiqué qu'ils participaient seulement à l'indemnisation des victimes d'actes criminels, alors que les quatre autres programmes ont déclaré à l'ESV qu'ils offraient également d'autres services aux victimes.
7. Les renseignements qui figurent dans le présent rapport ont trait aux 409 répondants qui ont fait des déclarations pour 760 fournisseurs de services aux victimes et six programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels. Parmi les 10 programmes provinciaux ou territoriaux d'indemnisation des victimes d'actes criminels, quatre sont inclus comme fournisseurs de services aux victimes, puisqu'ils offrent d'autres services en plus de leur programme. Il convient de noter que les fournisseurs de services n'étaient pas tous en mesure de déclarer des données complètes. En pareil cas, les exclusions sont indiquées.

   On estime à 923 le nombre de fournisseurs de services aux victimes au Canada (voir la section « Description de l'enquête »).

   Les cycles précédents de l'ESV ont été réalisés en 2002-2003, 2005-2006, 2007-2008 et 2009-2010. Il n'est pas recommandé de faire des comparaisons directes entre les données du cycle en cours et celles des cycles précédents, notamment en raison des différentes méthodes utilisées pour dénombrer les fournisseurs de services aux victimes. Pour de plus amples renseignements, consultez la section « Description de l'enquête » à la fin du présent article.
8. Une victime immédiate est une personne qui est la victime directe d'un acte criminel. Une victime indirecte est une personne qui a subi un préjudice ou une perte par suite d'un acte criminel perpétré contre une autre personne; il pourrait s'agir, par exemple, du conjoint d'une victime d'homicide.
9. Les fournisseurs de services aux victimes desservant plusieurs emplacements devaient fournir une seule réponse qui était appliquée à tous ces endroits. C'est la raison pour laquelle le nombre de fournisseurs de services pour tous les renseignements inclus dans les profils autres que la région géographique desservie (urbaine, rurale, réserve) peut être surestimé.
10. Cette analyse se concentre sur les services offerts directement par les fournisseurs. En outre, d'autres services peuvent être offerts par renvoi à d'autres organismes.

11. L'évaluation des risques a notamment pour objectif de déterminer si la victime risque de subir une autre victimisation.

12. Les fournisseurs de services aux victimes desservant plusieurs emplacements devaient fournir une seule réponse qui était appliquée à tous ces endroits. C'est la raison pour laquelle le nombre de fournisseurs de services pour tous les renseignements inclus dans les profils autres que la région géographique desservie (urbaine, rurale, réserve) peut être surestimé.

13. Dans la question portant sur les types de services aux victimes de l'ESV, on cherchait à savoir si les services directs ou les renvois concernaient les mesures de justice réparatrice ou de médiation. De plus, on demandait aux répondants si leur programme ou service aux victimes participait à la réalisation ou à la coordination de processus de justice réparatrice en matière de justice pénale.

14. Pour un grand nombre de répondants, les services aux victimes ne représentent qu'une partie de leurs activités générales et ne sont peut-être pas la principale activité de l'organisme qui leur a offert des services. Les renseignements sur le type de fournisseur de services aux victimes sont fondés sur le rôle principal de l'organisme qui offre les services.

15. Il est possible d'obtenir une description des services aux victimes selon la province ou le territoire auprès du ministère de la Justice Canada à l'adresse http://www.justice.gc.ca/fra/jp-cj/victimes-victims/prov.html.

16. Les fournisseurs de services aux victimes desservant plusieurs emplacements devaient fournir une seule réponse qui était appliquée à tous ces endroits. C'est la raison pour laquelle le nombre de fournisseurs de services pour tous les renseignements inclus dans les profils autres que la région géographique desservie (urbaine, rurale, réserve) peut être surestimé.

17. Alors que le taux de réponse global s'établissait à 85 % pour cette question, le taux de réponse des programmes d'aide relevant des tribunaux était très faible. C'est la raison pour laquelle on a exclu l'information concernant les programmes d'aide relevant des tribunaux dans ce cas-ci.

18. Comprend les programmes spéciaux destinés aux adultes et aux personnes âgées victimes d'agression sexuelle.

19. Comprend les programmes spéciaux destinés aux adultes et aux personnes âgées victimes d'agression sexuelle durant l'enfance ainsi qu'aux enfants et jeunes victimes d'agression sexuelle ou d'exploitation sexuelle. Parmi les fournisseurs de services aux victimes, 27 % offraient des programmes spécialement conçus pour les enfants et les jeunes victimes.

20. Les fournisseurs de services aux victimes desservant plusieurs emplacements devaient fournir une seule réponse qui était appliquée à tous ces endroits. C'est la raison pour laquelle le nombre de fournisseurs de services pour tous les renseignements inclus dans les profils autres que la région géographique desservie (urbaine, rurale, réserve) peut être surestimé.

21. Comprend les programmes spéciaux destinés aux adultes et aux personnes âgées victimes de violence conjugale ainsi qu'aux jeunes victimes de violence aux mains d'un partenaire amoureux.

22. Comprend les programmes spéciaux destinés aux adultes, aux enfants et aux jeunes victimes de violence familiale.

23. Les fournisseurs de services aux victimes desservant plusieurs emplacements devaient fournir une seule réponse qui était appliquée à tous ces endroits. C'est la raison pour laquelle le nombre de fournisseurs de services pour tous les renseignements inclus dans les profils autres que la région géographique desservie (urbaine, rurale, réserve) peut être surestimé.

24. Dans le questionnaire, on définit les régions urbaines et suburbaines comme ayant des concentrations démographiques d'au moins 1 000 habitants. Les régions rurales ou les villages englobent les petites villes, les villages et les autres endroits peuplés de moins de 1 000 habitants.

25. Les fournisseurs de services aux victimes desservant plusieurs emplacements devaient fournir une seule réponse qui était appliquée à tous ces endroits. C'est la raison pour laquelle le nombre de fournisseurs de services pour tous les renseignements inclus dans les profils autres que la région géographique desservie (urbaine, rurale, réserve) peut être surestimé.

26. Les fournisseurs de services aux victimes desservant plusieurs emplacements devaient fournir une seule réponse qui était appliquée à tous ces endroits. C'est la raison pour laquelle le nombre de fournisseurs de services pour tous les renseignements inclus dans les profils autres que la région géographique desservie (urbaine, rurale, réserve) peut être surestimé.

27. Les fournisseurs de services aux victimes desservant plusieurs emplacements devaient fournir une seule réponse qui était appliquée à tous ces endroits. C'est la raison pour laquelle le nombre de fournisseurs de services pour tous les renseignements inclus dans les profils autres que la région géographique desservie (urbaine, rurale, réserve) peut être surestimé.

28. Les fournisseurs de services aux victimes desservant plusieurs emplacements devaient fournir une seule réponse qui était appliquée à tous ces endroits. C'est la raison pour laquelle le nombre de fournisseurs de services pour tous les renseignements inclus dans les profils autres que la région géographique desservie (urbaine, rurale, réserve) peut être surestimé.

29. Selon les réponses de 697 fournisseurs de services, soit 92 % des répondants.

30. Une victime immédiate est une personne qui est la victime directe d'un acte criminel. Une victime indirecte est une personne qui a subi un préjudice ou une perte par suite d'un acte criminel perpétré contre une autre personne; il pourrait s'agir, par exemple, du conjoint d'une victime d'homicide.

31. Si un fournisseur de services aux victimes ne prévoyait pas offrir de services à des victimes d'actes criminels le 24 mai 2012, alors on lui demandait de considérer le jour ouvrable suivant comme le jour de l'instantané. Dans certains cas, les renseignements sur le jour de l'instantané n'étaient pas disponibles. En tout, 90 % des fournisseurs de services aux victimes ont présenté des renseignements sur les clients ayant reçu des services en ce jour d'instantané. Ces fournisseurs représentent également 90 % du nombre total de clients ayant reçu des services durant l'année de référence.

32. Exclut l'homicide et les autres infractions causant la mort pour lesquels l'information concernant le lien du délinquant avec la victime n'a pas été déclarée, puisqu'il s'agit de victimes indirectes.

33. Exclut l'homicide et les autres infractions causant la mort pour lesquels l'information concernant le lien du délinquant avec la victime n'a pas été déclarée, puisqu'il s'agit de victimes indirectes. Il convient de mentionner que dans le cadre de l'enquête, on ne fait pas la distinction entre la violence commise par le conjoint actuel, un ex-conjoint ou un partenaire intime. Cette catégorie peut comprendre la violence entre partenaires amoureux.

34. Exclut l'homicide et les autres infractions causant la mort pour lesquels l'information concernant le lien du délinquant avec la victime n'a pas été déclarée, puisqu'il s'agit de victimes indirectes.

35. Exclut l'homicide et les autres infractions causant la mort pour lesquels l'information concernant le lien du délinquant avec la victime n'a pas été déclarée, puisqu'il s'agit de victimes indirectes.

36. Ce taux reflète les 80 % de répondants qui ont fourni des renseignements sur le nombre de clients ayant reçu des services le jour de l'instantané et qui ont répondu à la question sur les clients réitérants.

37. Comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes provenant de l'année précédente. Exclut les demandes remises à l'année suivante.

38. Les renseignements détaillés sur l'âge, le sexe ou l'infraction ont été transmis par des répondants représentant 62 % des demandes réglées. Le pourcentage de femmes et d'hommes ayant déposé une demande s'appuie sur les demandes pour lesquelles le sexe était indiqué. Pour 5 % des demandes où les détails étaient fournis, le sexe n'était pas indiqué. Toutes les demandes comprenaient des renseignements sur l'infraction.

39. Ce montant représente la somme versée par les six programmes d'indemnisation des victimes d'actes criminels qui ont répondu à l'enquête et par huit autres répondants offrant des indemnités aux victimes d'actes criminels. En tout, ces répondants représentaient 47 emplacements. Les données de 2009-2010 ont été revues et elles révèlent que le montant attribué atteint plus de 137 millions de dollars.

Tableaux de données détaillés

Tableau 1
Fournisseurs de services aux victimes offrant des services directs ou des renvois, selon le type de service, 2011-2012

Type de service aux victimes	Service direct[1]	Renvoi[2]
	pourcentage	
Total des services aux victimes	**100**	**100**
Services de protection	92	89
Planification de la sécurité — immédiatement	80	26
Planification de la sécurité — à long terme	63	43
Évaluation des risques (effectuer ou coordonner)	61	36
Formation en matière de prévention (pour les victimes)	59	48
Service de protection de l'enfance	3	85
Services liés à la participation	90	33
Accompagnement devant les tribunaux	87	18
Aide pour les déclarations des victimes	83	17
Préparation des victimes ou des témoins	76	27
Services d'aide immédiate	90	82
Intervention en cas de crise	75	27
Séance d'aide après un stress dû à un événement grave	64	38
Intervention en cas d'urgence ou de catastrophe	47	26
Counselling en cas de crise	32	62
Ligne d'écoute téléphonique	27	60
Services de renseignements (liés au système de justice)	89	73
Renseignements sur la structure et les processus du système de justice pénale	86	21
Orientation et information liée aux tribunaux	80	24
Mises à jour sur l'affaire ou le procès	74	23
Communication de renseignements aux victimes (p. ex. audiences, déménagement des délinquants, libération des délinquants)	64	39
Information juridique	48	63
Services liés aux soins médicaux	64	75
Accompagnement à l'hôpital	63	29
Premiers soins, services de santé et soins médicaux	6	72
Services liés à l'hébergement	59	92
Transport	51	38
Couverture des besoins essentiels (p. ex. nourriture, habillement)	23	77
Hébergement ou logement — urgence	20	77
Aide pour le logement	19	80
Hébergement ou logement — à plus long terme	5	86
Services liés à l'indemnisation	56	83
Aide pour les demandes d'indemnisation	45	55
Indemnisation — financière	22	73
Indemnisation — autres (p. ex. paiement des honoraires de conseillers professionnels)	15	69

Voir les notes à la fin du tableau.

Tableau 1
Fournisseurs de services aux victimes offrant des services directs ou des renvois, selon le type de service, 2011-2012 (suite)

Type de service aux victimes	Service direct[1]	Renvoi[2]
	pourcentage	
Services de counselling	47	89
Counselling — individuel	31	70
Aide psychologique	24	71
Groupes d'entraide entre pairs	21	71
Counselling — collectif	18	72
Counselling — couple ou famille	10	77
Résolution des conflits	10	68
Services de justice réparatrice	30	67
Mesures de justice réparatrice ou de médiation — orientation et information	18	63
Mesures de justice réparatrice ou de médiation — accompagnement et soutien	27	55
Autres services	98	66
Renseignements généraux	92	12
Soutien affectif	92	15
Liaison avec d'autres organismes au nom du client	89	18
Sensibilisation du public, prévention	87	16
Défense des droits (p. ex. justice civile ou pénale)	67	36
Formation (des membres d'autres organismes, du personnel juridique, etc.)	58	22
Activités de lobbying	16	19
Autres	6	0

1. Désigne les services qui sont offerts directement par les fournisseurs de services aux victimes.
2. Désigne le pourcentage de fournisseurs qui offrent des services précis par l'entremise d'un autre fournisseur.

Note : Exclut les programmes spécialisés d'indemnisation des victimes d'actes criminels. En raison des réponses multiples, la somme des pourcentages ne correspond pas à 100. Les fournisseurs de services aux victimes desservant plusieurs emplacements devaient fournir une seule réponse qui était appliquée à tous ces endroits. C'est la raison pour laquelle le nombre de fournisseurs de services aux victimes ayant diverses caractéristiques peut être surestimé.

Source : Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Enquête sur les services aux victimes de 2011-2012.

Tableau 2
Types de fournisseurs de services aux victimes, selon la province et le territoire, 2011-2012

Provinces et territoires	Organisme relevant de la police	Programme d'aide relevant de la collectivité	Centre d'aide aux victimes d'agression sexuelle	Programme d'aide relevant des tribunaux	Service d'orientation et d'aide immédiate aux victimes	Organisme à prestation de services basés sur le système de justice	Autre
	pourcentage						
Terre-Neuve-et-Labrador	0	0	8	0	0	92	0
Île-du-Prince-Édouard	0	0	33	0	0	67	0
Nouvelle-Écosse	45	0	9	0	0	45	0
Nouveau-Brunswick	21	0	5	0	0	68	5
Québec	1	72	27	0	0	0	0
Ontario	5	6	30	32	27	0	1
Manitoba	25	5	0	0	0	70	0
Saskatchewan	72	17	6	6	0	0	0
Alberta	79	11	2	7	0	0	1
Colombie-Britannique	54	35	3	1	0	0	7
Yukon	0	0	0	20	0	80	0
Territoires du Nord-Ouest	0	50	0	50	0	0	0
Nunavut	0	100	0	0	0	0	0
Canada	**36**	**24**	**14**	**10**	**7**	**7**	**2**

Note : En raison de l'arrondissement, la somme des pourcentages ne correspond pas à 100. Fondé sur les réponses de 760 fournisseurs de services aux victimes. Dans les cas où les répondants desservent plusieurs emplacements qui offrent des services aux victimes, chacun de ces endroits est dénombré comme un fournisseur de services aux victimes.
Source : Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Enquête sur les services aux victimes de 2011-2012.

Tableau 3
Prestation de services aux victimes, selon le type de fournisseur, 2011-2012

Type de service offert	Organisme relevant de la police	Programme d'aide relevant de la collectivité	Centre d'aide aux victimes d'agression sexuelle	Programme d'aide relevant des tribunaux	Service d'orientation et d'aide immédiate aux victimes	Organisme à prestation de services basés sur le système de justice	Autre	Total des fournisseurs
	pourcentage							
Services aux victimes — directs								
Services de protection	84	95	94	99	100	100	85	**92**
Services liés à la participation	95	88	86	100	72	100	54	**90**
Services d'aide immédiate	91	83	98	91	100	90	69	**90**
Services de renseignements	96	88	72	99	72	100	69	**89**
Services liés aux soins médicaux	86	49	88	12	92	4	31	**64**
Services liés à l'hébergement	80	45	50	10	92	62	46	**59**
Services liés à l'indemnisation	58	69	47	9	77	76	23	**56**
Services de counselling	22	68	94	8	30	86	54	**47**
Services de justice réparatrice	47	27	17	0	23	42	0	**30**
Autres services	96	100	100	100	100	100	100	**98**
Services aux victimes — renvois								
Services de protection	97	78	72	99	92	100	92	**89**
Services liés à la participation	39	14	44	3	94	10	92	**33**
Services d'aide immédiate	95	73	59	91	89	72	77	**82**
Services de renseignements	82	53	72	92	96	46	92	**73**
Services liés aux soins médicaux	85	63	56	96	96	64	38	**75**
Services liés à l'hébergement	99	82	81	100	100	100	77	**92**
Services liés à l'indemnisation	91	77	70	91	91	64	77	**83**
Services de counselling	99	78	69	100	100	100	77	**89**
Services de justice réparatrice	73	56	48	99	89	36	69	**67**
Autres services	72	63	39	86	75	60	85	**66**

Note : Le présent tableau fournit de l'information sur le pourcentage de fournisseurs qui offrent directement des types de services précis, selon le type de fournisseur. Fondé sur les réponses de 760 répondants. La somme des pourcentages ne correspond pas à 100, car la plupart des fournisseurs offrent une multitude de services. Les fournisseurs de services aux victimes desservant plusieurs emplacements devaient fournir une seule réponse qui était appliquée à tous ces endroits. C'est la raison pour laquelle le nombre de fournisseurs de services aux victimes ayant diverses caractéristiques peut être surestimé.
Source : Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Enquête sur les services aux victimes de 2011-2012.

Tableau 4
Fournisseurs de services aux victimes ayant pour mandat d'offrir des services aux victimes de types particuliers d'infractions, selon le sexe de la victime, Canada, 2011-2012

Population ciblée pour le service	Hommes seulement	Femmes seulement	Les deux sexes
	pourcentage de tous les fournisseurs		
Adultes victimes :			
d'agression sexuelle	2	9	19
de violence conjugale	2	6	15
de mauvais traitements sexuels durant l'enfance	3	9	17
d'autres formes de violence familiale	2	5	13
de harcèlement criminel	2	6	13
de violence générale	2	4	7
de violence en milieu de travail	0	3	7
de crimes motivés par la haine et les préjugés	0	2	6
de tragédies non criminelles	1	1	4
de tous les types de crimes	1	0	5
de mauvais traitements dans un pensionnat	2	3	6
de fraude ou de crimes économiques et contre les biens	0	1	4
d'infractions liées à la conduite avec facultés affaiblies	0	0	5
de persécution politique ou de torture	0	2	3
Personnes âgées victimes :			
d'agression sexuelle	1	10	19
de violence conjugale	1	5	15
de mauvais traitements sexuels durant l'enfance	1	9	15
de violence envers les personnes âgées	1	4	13
d'autres crimes violents	0	3	7
de fraude ou de crimes économiques et contre les biens	0	1	4
de tous les types de crimes	0	0	6
de tragédies non criminelles	0	1	5
de crimes motivés par la haine ou les préjugés	0	3	6
d'infractions liées à la conduite avec facultés affaiblies	0	0	4
Enfants ou adolescents victimes :			
de violence ou agression sexuelle ou d'exploitation sexuelle	0	8	19
de violence dans les fréquentations	0	5	16
de violence familiale	0	3	17
de violence physique ou de négligence	0	2	14
de violence à l'école	0	2	9
de violence générale	0	2	9
de tous les types de crimes	0	0	6
de tragédies non criminelles	0	0	4
de crimes motivés par la haine et les préjugés	0	2	4
d'infractions liées à la conduite avec facultés affaiblies	0	0	5

Voir les notes à la fin du tableau.

Tableau 4
Fournisseurs de services aux victimes ayant pour mandat d'offrir des services aux victimes de types particuliers d'infractions, selon le sexe de la victime, Canada, 2011-2012 (suite)

Population ciblée pour le service	Hommes seulement	Femmes seulement	Les deux sexes
	pourcentage de tous les fournisseurs		
Familles :			
d'enfants victimes de violence sexuelle	0	3	21
d'enfants victimes de mauvais traitements	0	1	16
de victimes d'homicide	0	1	8
de victimes de tragédies non criminelles	0	0	4
d'enfants portés disparus, enlevés et exploités	0	0	7
de victimes de conduite avec facultés affaiblies	0	0	5
de victimes de tous les types de crimes	0	0	6
de victimes de mauvais traitements dans un pensionnat	0	1	8

Note : En raison des réponses multiples, la somme des pourcentages dépasse 100. Fondé sur les réponses de 760 fournisseurs de services aux victimes. Les fournisseurs de services aux victimes desservant plusieurs emplacements devaient fournir une seule réponse qui était appliquée à tous ces endroits. C'est la raison pour laquelle le nombre de fournisseurs de services aux victimes ayant diverses caractéristiques peut être surestimé.
Source : Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Enquête sur les services aux victimes de 2011-2012.

Tableau 5
Programmes spécialisés pour des groupes de victimes précis, 2011-2012

Groupes ciblés par des programmes spécialisés	Fournisseurs de services aux victimes offrant des programmes spécialisés pourcentage de tous les fournisseurs
Total	**40**
Âge	...
Adultes	37
Personnes âgées	31
Enfants	32
Sexe	...
Femmes	24
Hommes	14
Les deux sexes	29
Clientèles bien précises	32
Francophones	18
Anglophones	18
Autochtones	28
Groupe ethnoculturel ou de minorité visible — Noirs (Africains, Jamaïcains, Haïtiens)	17
Groupe ethnoculturel ou de minorité visible — Asiatiques du Sud (personnes venant des Indes orientales, Pakistanais)	15
Groupe ethnoculturel ou de minorité visible — Asiatiques de l'Est et du Sud-Est (Chinois, Japonais, Coréens, Vietnamiens)	15
Groupe ethnoculturel ou de minorité visible — Latino-Américains	14
Autre groupe de minorité visible	13
Autres	24
Personnes ayant une incapacité physique	20
Personnes ayant une incapacité mentale	19
Femmes lesbiennes ou bisexuelles	21
Hommes homosexuels ou bisexuels	15
Autres	2

... n'ayant pas lieu de figurer

Note : Les renseignements sur les programmes spécialisés sur les groupes d'âge et de sexe sont agrégés à partir de questions combinées plus détaillées. Par exemple, les programmes spécialisés pour les adultes sont une combinaison de tous les programmes spécialisés pour les adultes de sexe féminin, de sexe masculin et des deux sexes. En raison des réponses multiples, la somme des pourcentages ne correspond pas à 100. Les fournisseurs de services aux victimes desservant plusieurs emplacements devaient fournir une seule réponse qui était appliquée à tous ces endroits. C'est la raison pour laquelle le nombre de fournisseurs de services aux victimes ayant diverses caractéristiques peut être surestimé.

Source : Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Enquête sur les services aux victimes de 2011-2012.

Tableau 6
Clients servis par les fournisseurs de services aux victimes, selon le sexe de la victime et le type de crime, Canada, 24 mai 2012

	Hommes		Femmes		Sexe inconnu		Total	
Type de crime	nombre	pourcentage	nombre	pourcentage	nombre	pourcentage	nombre	pourcentage
Infractions avec violence	1 632	69	5 835	84	219	69	7 686	80
Homicide[1]	126	5	179	3	3	1	308	3
Autres infractions causant la mort[1]	47	2	90	1	0	0	137	1
Agression sexuelle	356	15	2 105	30	37	12	2 498	26
par le conjoint, l'ex-conjoint ou le partenaire intime	55	2	407	6	6	2	468	5
par un autre membre de la famille	156	7	924	13	13	4	1 093	11
par une personne non apparentée	145	6	774	11	18	6	937	10
Autres infractions avec violence	1 103	47	3 461	50	179	56	4 743	49
par le conjoint, l'ex-conjoint ou le partenaire intime	333	14	2 363	34	103	32	2 799	29
par un autre membre de la famille	228	10	544	8	8	3	780	8
par une personne non apparentée	542	23	554	8	68	21	1 164	12
Autres types d'incidents	727	31	1 124	16	100	31	1 951	20
Infractions sans violence	440	19	608	9	60	19	1 108	11
Conduite avec facultés affaiblies	37	2	29	0	2	1	68	1
Autres délits de la route	30	1	39	1	4	1	73	1
Incidents non criminels[2]	173	7	360	5	26	8	559	6
Délits de la route — caractère criminel non déterminé	10	0	12	0	0	0	22	0
Autres incidents — caractère criminel non déterminé	37	2	76	1	8	3	121	1
Type de crime inconnu	81	...	310	...	636	...	1 027	...
Total	**2 440**	**100**	**7 269**	**100**	**955**	**100**	**10 664**	**100**

... n'ayant pas lieu de figurer
1. Les victimes d'homicide et d'autres infractions causant la mort sont les victimes indirectes du crime, notamment les membres de la famille.
2. Comprend les autres événements traumatisants comme les catastrophes naturelles, les suicides et les noyades.
Note : Fondé sur les réponses de 684 fournisseurs de services aux victimes. En raison de l'arrondissement, la somme des pourcentages peut ne pas correspondre à 100. Les crimes dont le type était inconnu ont été exclus du calcul des pourcentages.
Source : Statistique Canada, Centre canadien de la statistique juridique, Enquête sur les services aux victimes de 2011-2012.